

## Procedimiento conciliatorio ante CONDUSEF

CONDUSEF actúa como instancia conciliadora, mediadora y de aportación de propuestas de solución, en la conciliación se permite al usuario reclamante entablar una comunicación formal con la Institución Financiera tendiente a que el propio reclamante y la Institución Financiera lleguen a un arreglo o conciliación de sus diferencias, de ser así la CONDUSEF hará constar o dará fe del acuerdo a que lleguen las partes.

La mediación **no** es asesoría jurídica, es una forma de propiciar el diálogo constructivo entre las partes, conducido por un tercero neutral e imparcial.

La CONDUSEF carece de facultades para obligar o multar a las Instituciones Financieras por no conciliar o acceder a las peticiones de los usuarios, no hace investigaciones, no admite, no desahoga y no valora pruebas en la etapa conciliatoria.

Si usted ya presentó un reclamo directo ante la Institución Financiera, ya transcurrió el plazo de la respectiva Ley y no ha recibido una respuesta o la respuesta es de negativa o rechazo, la CONDUSEF pedirá a la Institución Financiera un informe para que aclare o reconsidere, en su caso, mismo que deberá recibirse a más tardar en veinte días hábiles.

La CONDUSEF le enviará el informe que rinda la Institución Financiera a su dirección de correo electrónico o domicilio que indique vía correo terrestre del Servicio Postal Mexicano.

En caso de que esté inconforme con el informe que rinda la Institución Financiera, podrá hacerlo saber a la CONDUSEF por escrito y con firma y acompañar, en su caso, mayores elementos o constancias que apoyen su reclamo, para iniciar el procedimiento CONCILIATORIO, en el cual mediante los buenos oficios se tratará de que las partes lleguen a un acuerdo amistoso.

El día y hora de la audiencia conciliatoria, le será notificada vía correo terrestre del Servicio Postal Mexicano, por lo que se le recomienda que en el domicilio que señale para recibir notificaciones haya personas que atiendan la recepción de correspondencia en horario de oficina.

En la audiencia de conciliación Usted tendrá la oportunidad de platicar, dialogar, aclarar y conciliar con la institución financiera sus diferencias, el conciliador de CONDUSEF participará como moderador, espectador y hará propuestas de conciliación, es decir, el conciliador puede proponer más no imponer.

No olvide traer su identificación oficial el día de la audiencia

- El día indicado, Usted será llamado a una sala de audiencia.
- La Institución Financiera deberá presentar un informe del cual se le entregará una copia para su lectura.
- Se levantará un acta de audiencia, la cual podrá señalar según el caso:
  - Las propuestas de conciliación.
  - La suspensión de la audiencia.
  - Señalar nueva fecha de audiencia.
  - Si no se concilian los intereses se dejaran a salvo sus derechos para hacerlos valer ante las autoridades competentes, caso en el cual Usted podrá solicitar la emisión de un Dictamen técnico.

No olvide solicitar que le entreguen: Copia del informe de la Institución Financiera y Acta de audiencia firmada.